

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Profil Proximus Versicherung AG	VII
Legende	XIII
Abkürzungsverzeichnis	XXVII
Abbildungsverzeichnis	XXIX
Tabellenverzeichnis	XXXI
Kapitel 1 Bearbeitung komplexer Schaden- und Leistungsfälle unter Berücksichtigung von Regressmöglichkeiten sowie Mit- und Rückversicherung	1
1. Grundsätzliche Bearbeitungsprozesse	3
1.1 Einführung in das Schaden- und Leistungsmanagement	3
1.2 Komplexe Leistungsfälle	5
1.3 Bearbeitung von Schadenfällen	6
1.3.1 Aus der Allgemeinen Haftpflicht	7
1.3.2 Aus der Kraftfahrt-Haftpflicht	8
1.3.3 Aus der Kaskoversicherung	9
2. Kraftfahrthaftpflichtversicherung und Allgemeine Haftpflichtversicherung	11
2.1 Haftungsgrundlagen	11
2.1.1 Verschuldenshaftung	11
2.1.1.1 Rechtsgutverletzung	12
2.1.1.2 Pflichtverletzung oder Verletzungshandlung	13
2.1.1.3 Rechtswidrigkeit	13
2.1.1.4 Verschulden	13
2.1.1.5 Schaden	14
2.1.1.6 Kausalität	14
2.1.1.7 Beweislast	15
2.1.2 Haftung für Gehilfen	16
2.1.2.1 Verrichtungsgehilfe	16
2.1.2.2 Erfüllungsgehilfe	17
2.1.2.3 Vergleich Erfüllungs- zum Verrichtungsgehilfen	18
2.2 Mithaftung	19
2.2.1 Mithaftung dem Grunde nach	19

2.2.2	Mithaftung zur Höhe des Schadens	19
2.3	Gesamtschuld	20
2.3.1	Mittäter	20
2.3.2	Haftung mehrerer	21
2.3.3	Gestörte Gesamtschuld	22
2.3.3.1	Regress des SVT (Sozialversicherungsträgers)	23
2.3.3.2	Arbeitsunfall	24
2.3.3.3	Familienprivileg zwischen Ehepartnern	24
2.4	Verjährung	25
2.5	Sachschaden	25
2.5.1	Allgemeine Grundsätze	25
2.5.1.1	Schadenbegriff	25
2.5.1.2	Verletzung von Tieren	26
2.5.1.3	Kostenpauschale	26
2.5.2	Fahrzeugschaden	27
2.5.2.1	Abgrenzung Reparaturkosten zum Totalschaden	28
2.5.2.2	Totalschaden	29
2.5.2.3	Vier-Stufen-Modell des BGH	30
2.5.2.4	Restwerte	33
2.5.2.5	Sachverständigenkosten	34
2.5.2.6	Abschleppkosten	34
2.5.3	Mehrwertsteuer	34
2.5.3.1	Reparaturrechnungen	34
2.5.3.2	Fiktive Abrechnung	34
2.5.3.3	Totalschaden	37
2.5.4	Neupreisanspruch	41
2.5.5	Ausfallkosten	41
2.5.5.1	Mietwagen	42
2.5.5.2	Nutzungsausfall	43
2.6	Personenschaden	45
2.6.1	Schmerzensgeld	45
2.6.1.1	Bemessung des Schmerzensgeldes	46
2.6.1.2	Besondere Konstellationen	47
2.6.2	Heilbehandlungskosten	48
2.6.2.1	Mehrkosten privatärztlicher Behandlung	49
2.6.2.2	Besuchskosten naher Angehöriger bei stationärer Behandlung	50
2.6.2.3	Nebenkosten während des Krankenhausaufenthaltes	50

2.6.2.4	Eigenanteile des Verletzten	50
2.6.2.5	Sonderfall stationäre Kosten	51
2.6.3	Erwerbsschaden	51
2.6.3.1	Erwerbsschaden des abhängig Beschäftigten oder des Arbeitnehmers	52
2.6.3.2	Erwerbsschaden des Selbstständigen	54
2.6.4	Vermehrte Bedürfnisse	55
2.6.5	Haushaltshilfeschaden	57
2.6.5.1	Erwerbsschaden und vermehrte Bedürfnisse	57
2.6.5.2	Mitarbeitsverpflichtungen	58
2.6.5.3	Konkrete Behinderungen der Haushaltsführung	59
2.6.5.4	Höhe des Haushaltsführungsschadens	60
2.6.6	Beerdigungskosten	61
2.6.7	Gesetzliche Rechtsübergänge	62
2.6.7.1	Regress der Sozialleistungsträger	62
2.6.7.2	Regress des privaten Schadenversicherers	65
2.6.7.3	Regress des öffentlichen Dienstherrn	67
2.6.7.4	Regress des Arbeitgebers	67
2.6.7.5	Übersicht der gesetzlichen Rechtsübergänge	68
2.6.8	Haftungsprivilegierter Arbeitsunfall	69
2.6.8.1	Arbeitsunfall	69
2.6.8.2	Betriebliche Tätigkeit	70
2.6.8.3	Ausnahmen	70
3.	Besonderheiten in der Kraftfahrthaftpflichtversicherung	72
3.1	Haftungsgrundlagen	72
3.1.1	Haftung des Halters	72
3.1.1.1	Begriff des Kraftfahrzeuges	73
3.1.1.2	Anhänger	73
3.1.1.3	Betrieb des Fahrzeuges	73
3.1.1.4	Gebrauch des Fahrzeuges	74
3.1.1.5	Rechtsgutverletzung	74
3.1.1.6	Schaden	75
3.1.1.7	Kausalität	75
3.1.1.8	Der Entlastungsbeweis des Halters	76
3.1.1.9	Ausnahmen von der Halterhaftung	77
3.1.2	Die Haftung des Schwarzfahrers	78
3.1.3	Die Haftung des Fahrzeugführers	78
3.2	Direktanspruch gegen den Kraftfahrthaftpflichtversicherer	79

3.2.1	Haftungsgrundlagen	80
3.2.2	Das kranke Versicherungsverhältnis	80
3.2.3	Prämienverzug	82
3.2.3.1	Erstprämie	82
3.2.3.2	Folgeprämie	84
3.2.4	Obliegenheitsverletzung	85
3.2.4.1	Obliegenheiten vor dem Versicherungsfall	85
3.2.4.2	Obliegenheiten nach dem Versicherungsfall	90
3.2.4.3	Zusammentreffen von Obliegenheitsverletzungen	92
3.2.4.4	Übersicht Folgen bei Obliegenheitsverletzungen	92
3.2.5	Übersicht Verweisungsprivileg	93
3.3	Mithaftungskonstellationen	94
3.3.1	Pflichten des Überholers an Kreuzungen und Einmündungen	94
3.3.2	Abbiegen in Grundstücke	95
3.3.3	Anfahren vom Fahrbahnrand	96
3.3.4	Wenden	96
3.3.5	Unfälle auf der Autobahn	97
3.3.6	Vorfahrtsfälle	98
3.3.7	Mithaftung nicht motorisierter Verkehrsteilnehmer	99
3.3.7.1	Fußgänger	99
3.3.7.2	Inlineskater	100
3.3.7.3	Fahrradfahrer	100
3.3.7.4	Insasse – Verstoß gegen die Gurtpflicht	101
3.3.7.5	Insasse – Alkoholbeeinträchtigung	102
3.4	Höchsthaftungsgrenzen	103
3.5	Vergleich Verschuldens-/Gefährdungshaftung	105
3.6	Verkehrsofperhilfe	105
3.6.1	Grundlagen	105
3.6.2	Unfallfluchtfälle	106
3.6.3	Nicht versichertes Fahrzeug	107
3.6.4	Vorsatzfälle	107
3.6.5	Insolvenz eines Versicherers	107
3.7	Kraftfahrthaftpflichtversicherung	108
3.7.1	Was ist versichert?	108
3.7.1.1	Schadenersatzansprüche	108
3.7.1.2	Anhänger, abgeschleppte Fahrzeuge	108
3.7.1.3	Mallorca-Police	109
3.7.1.4	Wer ist versichert?	109
3.7.1.5	Versicherungssummen	109
3.7.1.6	In welchen Ländern besteht Versicherungsschutz?	110

3.7.2	Was ist nicht versichert?	111
3.7.2.1	Vorsatz und genehmigte Rennen	111
3.7.2.2	Versichertes Fahrzeug, beförderte Sachen und Anhänger	111
3.7.2.3	Schadenersatzanspruch gegen mitversicherte Personen	111
4.	Kaskoversicherung	113
4.1	Umfang der Entschädigung	113
4.1.1	Totalschaden	113
4.1.1.1	Normale Abrechnung	113
4.1.1.2	Neupreisentschädigung	114
4.1.2	Reparaturkosten	115
4.1.3	Abschleppkosten	116
4.1.4	Sachverständigenkosten	116
4.1.5	Mehrwertsteuer	116
4.1.6	Betriebsmittel	117
4.2	Fremdversicherung	117
4.3	Einschränkungen des Versicherungsschutzes	118
4.3.1	Grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz	118
4.3.2	Rennveranstaltungen	119
4.3.3	Reifenschäden	119
4.4	Sachverständigenverfahren	120
4.5	Beginn des Vertrages, Prämienzahlung	121
4.5.1	Vorläufiger Versicherungsschutz	121
4.5.2	Endgültiger Versicherungsschutz	121
4.5.3	Fahrzeugwechsel	121
4.6	Pflichten des Versicherten	122
4.6.1	Beim Gebrauch des Fahrzeuges	122
4.6.2	Im Schadenfall	122
4.6.3	Arglistige Täuschung	123
4.6.4	Ruheversicherung	123
4.6.5	Versicherungsschutz des Fahrers	123
4.6.5.1	Repräsentant	123
4.6.5.2	Rückforderungen bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz	124
4.6.5.3	Obliegenheitsverletzungen des Fahrers	125
4.7	Zusatzbausteine bzw. gewerbliche Fahrzeuge	125
4.7.1	GAP-Deckung	125
4.7.1.1	Leasingfahrzeuge	126
4.7.1.2	Finanzierte Fahrzeuge	127
4.7.2	Brems-, Betriebs- und Bruchschäden	127

5.	Besonderheiten in der Allgemeinen Haftpflichtversicherung	129
5.1	Haftungsgrundlagen	129
5.1.1	Unerlaubte Handlung	129
5.1.2	Ausschluss und Minderung der Verantwortlichkeit	129
5.1.3	Minderjährige	129
5.1.3.1	Kinder bis zur Vollendung des 7. Lebensjahres	129
5.1.3.2	Kinder bis zur Vollendung des 10. Lebensjahres im Straßenverkehr	129
5.1.3.3	Kinder zwischen dem 8. und 18. Lebensjahr	131
5.1.3.4	Übersicht Kinderhaftung	131
5.1.3.5	Klausel deliktsunfähiger Kinder	132
5.1.4	Ersatzpflicht aus Billigkeitsgründen	133
5.1.5	Haftung des Aufsichtspflichtigen (§ 832 BGB)	133
5.1.5.1	Gesetzliche Aufsichtspflicht	133
5.1.5.2	Vertraglich übernommene Aufsichtspflicht	134
5.1.5.3	Gesamtschuldnerische Haftung	135
5.1.6	Haftung zwischen Familienmitgliedern	135
5.1.6.1	Ehegatten	135
5.1.6.2	Eltern und minderjährige Kinder	135
5.1.7	Haftung bei Tieren	136
5.1.7.1	Luxus- und Nutztierhalterhaftung	136
5.1.7.2	Haftung des Tieraufsehers	137
5.1.7.3	Tierhüter wird selbst verletzt	138
5.1.7.4	Abwägung beiderseitiger Gefährdungshaftungen	140
5.1.7.5	Mitverschulden des Verletzten	142
5.1.7.6	Arbeitsunfall	142
5.1.8	Haftung des Grundstücksbesitzers (§ 836 BGB)	143
5.1.9	Haftung aus Vertrag	143
5.1.10	Haftung des Mieters gegenüber seinem Vermieter	143
5.1.10.1	Haftungsgrundlagen	143
5.1.10.2	Konkludenter Regressverzicht	144
5.1.10.3	Übersicht	144
5.1.11	Nachbarschaftsrechtlicher Ausgleichsanspruch	145
5.1.12	Gefälligkeitsschäden	146
5.1.12.1	Stillschweigender Haftungsverzicht	146
5.1.12.2	Bestehen einer Haftpflichtversicherung	147
5.1.12.3	Klausel Gefälligkeitsschäden in der Privathaftpflichtversicherung	147
5.1.13	Haftung des Bahnbetreibers	148
5.1.14	Produkthaftungsgesetz	148

5.1.15	Umwelthaftung	149
5.1.15.1	Umwelthaftungsgesetz	149
5.1.15.2	Umweltschadengesetz	149
5.1.15.3	Wasserhaushaltsgesetz	149
5.1.15.4	Bundes-Immissionsschutzgesetz	149
5.2	Haftpflichtversicherung	151
5.2.1	Direktanspruch	151
5.2.1.1	Insolvenz des Versicherungsnehmers	152
5.2.1.2	Direktanspruch bei Pflichtversicherungen	152
5.2.2	Prämienzahlung	152
5.2.2.1	Erstprämie	152
5.2.2.2	Folgeprämie	153
5.2.3	Kündigung nach einem Schaden	153
5.2.4	Obliegenheiten	154
5.2.4.1	Vorvertragliche Anzeigepflichten	154
5.2.4.2	Obliegenheiten vor Eintritt des Versicherungsfalles	154
5.2.4.3	Obliegenheiten nach Eintritt des Versicherungsfalles	154
5.2.4.4	Rechtsfolgen bei einer Obliegenheitsverletzung	155
5.2.5	Verjährung	155
6.	Rechtsschutzversicherung	157
6.1	Komplexe Leistungsfälle	157
6.2	Haftungspositionen	159
6.2.1	Vertragsformen (Bausteine) und deren versicherte Personen und Eigenschaften	162
6.2.1.1	Versicherte Personen und Eigenschaften im Verkehrs-Rechtsschutz (Vk)	162
6.2.1.2	Versicherte Personen und Eigenschaften im Fahrzeug-Rechtsschutz (F)	164
6.2.1.3	Versicherte Personen und Eigenschaften im Fahrer-Rechtsschutz (D)	165
6.2.1.4	Versicherte Personen und Eigenschaften im Privat-Rechtsschutz (P)	166
6.2.1.5	Versicherte Personen im Berufs-Rechtsschutz (B)	167
6.2.1.6	Versicherte Personen und Eigenschaften im Wohnungs- und Grundstücks-Rechtsschutz (W)	168
6.2.1.7	Versicherte Personen und Eigenschaften im Rechtsschutz für Selbstständige oder Firmen (U)	169
6.2.1.8	Versicherte Personen, Eigenschaften und Risiken im Rahmen der Sonderbedingungen für den Anstellungsvertrags-Rechtsschutz (ARB 2016)	170
6.2.1.9	Versicherte Personen, Eigenschaften und Risiken im Rahmen der Sonderbedingungen für den Straf-Rechtsschutz für Unternehmen (ARB StU 2016)	172

6.2.1.10	Versicherte Personen, Eigenschaften und Risiken im Rahmen sonstiger Vertragsformen	179
6.2.2	Versicherte Risiken – Leistungsarten und deren Versicherungsfall, Wartefrist und auslösende Willenserklärung	179
6.2.2.1	Schadenersatz-Rechtsschutz (2.2.1 ARB 2012 und 2.2.1 ARB-Gew 2016)	180
6.2.2.2	Arbeits-Rechtsschutz (2.2.2 ARB 2012 und 2.2.2 ARB-Gew 2016)	185
6.2.2.3	Wohnungs- und Grundstücks-Rechtsschutz (2.2.3 ARB 2012 sowie ARB-Gew 2016)	188
6.2.2.4	Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht (2.2.4 ARB 2012 sowie 2.2.4 ARB-Gew 2016)	190
6.2.2.5	Steuer-Rechtsschutz vor Gerichten (2.2.5 ARB 2012)	192
6.2.2.6	Sozialgerichts-Rechtsschutz (2.2.6 ARB 2012 sowie 2.2.6 ARB-Gew 2016)	194
6.2.2.7	Verwaltungs-Rechtsschutz in Verkehrssachen (2.2.7 ARB 2012 bzw. 2.2.7 ARB-Gew 2016)	195
6.2.2.8	Disziplinar- und Standes-Rechtsschutz (2.2.8 ARB 2012)	196
6.2.2.9	Straf-Rechtsschutz (2.2.9 ARB 2012)	197
6.2.2.10	Ordnungswidrigkeiten-Rechtsschutz (2.2.10 ARB 2012 sowie 2.2.10 ARB-Gew 2016)	201
6.2.2.11	Beratungs-Rechtsschutz im Familien-, Lebenspartnerschafts- und Erbrecht (2.2.11 ARB 2012 und 2.2.11 ARB-Gew 2016)	204
6.2.2.12	Opfer-Rechtsschutz (2.2.12 ARB 2012 und 2.2.12 ARB-Gew 2016)	205
6.2.3	Prüfung der Erfolgsaussichten sowie der Mutwilligkeit	209
6.2.4	Risikoausschlüsse, Vorsatzvorbehalt und Einschränkungen	211
6.2.5	Prämienverzug	225
6.2.6	Rechtswege und versicherte Kosten	226
6.3	Einfluss richterlicher Entscheidungen	234
6.4	Reservepolitik	237
6.5	Rechte Dritter	239
7.	Kreditversicherung	241
7.1	Delkredereversicherung	241
7.1.1	Versicherte Kunden (Risiken)	242
7.1.1.1	Beginn und Ende des Versicherungsschutzes	243
7.1.2	Schadenbereiche	243
7.1.2.1	Drohende Schäden	243
7.1.2.2	Versicherungsfall	245
7.1.2.3	Abgrenzung zur unbenannten Deckung	248
7.1.2.4	Regresserlöse	248

7.1.2.5	Risikoausschlüsse	249
7.1.3	Schematischer Ablaufplan eines Regulierungsprozesses	250
7.2	Kautionsversicherung	252
7.2.1	Ausführungsbürgschaft, Vertragserfüllungsbürgschaft	252
7.2.2	Mängelansprüchebürgschaft (ehemals Gewährleistungsbürgschaft)	253
7.2.2.1	Mängel	253
7.2.3	Grundlagen der Schadenbearbeitung	253
7.2.3.1	Bearbeitungsschritte	253
7.2.3.2	Sicherheiten	256
7.2.3.3	Regress	256
7.3	Vertrauensschadenversicherung	257
7.3.1	Grundlagen für die Regulierung	257
7.3.2	Versicherungsfall	258
7.3.2.1	Amnestievereinbarungen	258
7.3.3	Risikoausschlüsse	259
7.3.4	Schadensmeldung	259
7.3.5	Schadenhöhe	260
8.	Regress	262
8.1	Quotenvorrecht	262
8.1.1	Übergang von Ersatzansprüchen	262
8.1.2	Quotenbevorrechtigte Ansprüche	263
8.1.3	Abwicklung gemäß Quotenvorrecht	264
8.1.4	Quotenvorrecht beim Regress des Sachversicherers	265
8.2	Mehrfachversicherung	266
8.2.1	Bei Kaskoversicherungen	266
8.2.2	Bei Kraftfahrhaftpflichtversicherungen	267
8.2.3	Bei Haftpflichtversicherungen	267
8.3	Regress des Vermieters gegen den Mieter	268
8.3.1	Teilungsabkommen	268
8.3.2	Teilungsbestimmungen	269
8.3.3	Ausschlussfrist	269
8.3.4	Meldungen	269
8.4	Verweisungsverzicht bei Leistungsfreiheit	270
8.4.1	Ausführungen zum Verweisungsverzicht	270
8.4.2	Abkommen	271
8.5	Teilungsabkommen Handel/Handwerk	272
8.6	Rahmen-TA Dienstreise/Sportvereine	272
	Aufgaben zur Selbstüberprüfung	273

Kapitel 2	Geschäftsprozesse im Schaden- und Leistungsmanagement unter Berücksichtigung von Assistance-Leistungen	283
1.	Schadenmanagement	285
1.1	Schaden- und Leistungsmanagement in der Kfz- und der Allgemeinen Haftpflichtversicherung	285
1.1.1	Versicherungsvertragliche Aspekte	285
1.1.2	Aktives Schadenmanagement	286
1.1.3	Groß- und Kumulschaden	287
1.1.3.1	Maßnahmen vor Katastrophenschäden	287
1.1.3.2	Schadenmanagementaspekte	288
1.1.3.3	Rückversicherung	288
1.1.3.4	Nachgelagerte Analysen	288
1.1.4	Leistungsservice	289
1.1.5	Schadenregulierung durch Vermittler	289
1.1.6	Dienstleister	290
1.1.7	Kulanz	290
1.2	Schaden- und Leistungsmanagement in der Rechtsschutzversicherung	291
1.2.1	Geschäftsprozesse	292
1.2.2	Leistungsservice der Versicherungsunternehmen	293
1.2.3	Dienstleistungen der Versicherungsunternehmen	293
1.3	Beschwerdeverfahren	294
1.4	Sachverständigenverfahren	296
1.4.1	Benennung von Sachverständigen	296
1.4.2	Kosten des Verfahrens	296
1.5	Versicherungsbudermann	296
1.5.1	Zuständigkeit des Ombudsmannes	297
1.5.2	Verfahrensablauf	298
1.6	BaFin-Beschwerde	298
1.6.1	Beschwerdestatistik	298
1.6.2	Verfahrensablauf	299
2.	Assistance-Leistungen	300
	Aufgaben zur Selbstüberprüfung	303

Kapitel 3 Durchführung von Controllingmaßnahmen im Schaden- und Leistungsbereich	305
1. Instrumente des Controllings	308
1.1 Strategische Instrumente	309
1.2 Operative Instrumente	312
1.3 Leistungs-Controlling	328
1.4 Auswirkungen des Controllings auf das Versicherungsunternehmen	331
Aufgaben zur Selbstüberprüfung	335
Kapitel 4 Empfehlungen zur Schadenverhütung und Schadenminderung	337
1. Bedingungsreflexion	339
1.1 In der Allgemeinen Haftpflichtversicherung	339
1.2 In der Kraftfahrthaftpflichtversicherung	340
1.3 In der Kaskoversicherung	340
1.4 Bedingungsreflexion und Optimierung in der Rechtsschutzversicherung	341
2. Case Management	344
3. Betrugserkennung	346
3.1 Sachschäden	346
3.1.1 Betrug zum Nachteil von Versicherungen und Versicherungsmissbrauch	346
3.1.2 Tätergruppen	347
3.1.3 Begehnungsformen	348
3.1.3.1 Ausgenutztes Ereignis	348
3.1.3.2 Gestelltes / fingiertes Ereignis	348
3.1.3.3 Provoziertes Ereignis	349
3.1.3.4 Fiktives Ereignis	349
3.1.3.5 Vorsätzliche Herbeiführung des Versicherungsfalles	349
3.1.4 Gegenmaßnahmen der Versicherungswirtschaft	349
3.1.4.1 Erkennungstools	350
3.1.4.2 Prüflisten	350
3.1.4.3 Ermittler	350
3.1.4.4 Sachverständige / technische Methoden	350
3.1.4.5 Internetrecherche	350
3.2 Personenschäden	351
3.2.1 Erkennung dubioser Personenschäden	351
3.2.2 Datenschutzrechtliche Vorgaben	352

3.2.3	Auffälligkeiten dubioser Personenschäden	352
3.2.4	Prüfungsansätze bei dubiosen Personenschäden	354
3.3	Besonderheiten in der Rechtsschutzversicherung	355
4.	Vertragliche und rechtliche Einflussnahme	359
4.1	Vertragliche Einflussnahme	359
4.1.1	Paritätische Kommission	359
4.1.2	Beendigung des Vertrages nach Schaden	361
4.1.3	Vorvertragliche Anzeigepflichten	363
4.1.4	Rechtspflichten und Obliegenheitsverletzungen	363
4.2	Rechtliche Einflussnahme	364
4.2.1	Klagen gegen den Versicherer	364
4.2.2	Grundsatzentscheidungen des BGH	366
4.3	Besonderheiten in der Rechtsschutzversicherung	366
	Aufgaben zur Selbstüberprüfung	369
	Literaturverzeichnis	371
	Stichwortverzeichnis	373